

# Zasady publikowania i weryfikacji opinii w Sklepie Internetowym oraz Aplikacji Mobilnej Outhorn

## Opinie w Outhorn – wszystko, co musisz o nich wiedzieć

Przed Tobą zakup nowego produktu w Outhorn i zastanawiasz się, czy opinie, które czytasz, rzeczywiście pochodzą od naszych klientów? Chcemy wyjaśnić Ci kwestie dotyczące opinii w naszym sklepie – kto je wystawia, w jaki sposób, jak weryfikujemy ich pochodzenie. Wszystkie niezbędne informacje znajdziesz w poniższym artykule.

## Czym są opinie i kto może wystawiać je w sklepie internetowym Outhorn?

Opinia to Twoja osobista ocena, pogląd lub osąd, którymi możesz podzielić się dobrowolnie. Odgrywają one nie tylko ważną rolę w tworzonych przez nas społecznościach, ale też w świecie wirtualnym. Opinie pomagają użytkownikom podejmować decyzje zakupowe lub kierują ich uwagę na ważne aspekty związane z zamówieniem towaru, sklepem bądź dostawcą. Klienci Sklepu Internetowego oraz Aplikacji Outhorn mogą fakultatywnie i bezpłatnie dokonać oceny zakupów. Swoje opinie wyrażają za pomocą oceny czy dowolnego komentarza dotyczącego produktu. W sekcji „Opinie” nie publikujemy opinii oraz ocen sponsorowanych lub odpłatnych.

Opinie w Sklepie Internetowym Outhorn pochodzą z 3 źródeł:

- Platforma Trustmate – narzędzie pomaga w zbieraniu, selekcjonowaniu i co najważniejsze – weryfikowaniu opinii na naszej stronie.
- Opinie pochodzące z karty produktu na stronie WWW. Te jednak mogą być wystawiane również przez kupujących, którzy nie zalogowali się do swojego konta w Sklepie Internetowym. Ich opinie trudno zweryfikować, ponieważ nie wiemy, czy autor opinii kupił dany produkt lub go używał.
- Aplikacja Mobilna – opinie pochodzące z tego źródła są niezweryfikowane.

## Rodzaje opinii

W sekcji „Opinie” zamieszczamy opinie dotyczące sprzedawanych produktów. Dokładamy wszelkich starań, aby prezentowane oceny produktów pochodziły od osób, które faktycznie dokonały zakupu i otrzymały zamówienie. Nie jest to jednak możliwe w każdym przypadku. Wychodząc temu naprzeciw, przy każdej opinii znajduje się adnotacja o tym, czy została ona zweryfikowana:

- Opinia zweryfikowana to taka, która została potwierdzona zakupem na stronie internetowej Outhorn lub w aplikacji Outhorn poprzez powiązanie autora opinii z konkretnym zakupem;
- Opinia niezweryfikowana pochodzi od osób, których zakupu nie jesteśmy w stanie w żaden sposób potwierdzić. Nie wiemy, czy autor opinii kupił dany produkt lub go używał.

W celu zapewnienia transparentności sekcji „Opinie” dokładamy należytej staranności, aby opinie zostały jednoznacznie i prawidłowo oznaczone.

Oto przykład jak wygląda opinia zweryfikowana:



## Na czym polega weryfikacja opinii?

Weryfikacja opinii następuje we współpracy z zewnętrzną platformą. Sprzedawca po dokonaniu zakupu w Sklepie Internetowym lub Aplikacji Outhorn wysyła do Klienta email z prośbą o wystawienie opinii oraz linkiem do formularza online, który to umożliwia. Formularz zawiera pytania, na które należy odpowiedzieć. Dotyczą one sprzedawcy, zakupów oraz ich oceny. Następnym krokiem jest dodanie komentarza. Jeśli po otrzymaniu pierwszego zgłoszenia opinia nie pojawi się, Sprzedawca ponawia wysyłkę zaproszenia.

Dzięki temu jesteśmy w stanie powiązać zakup konkretnego produktu z wystawioną opinią (oceną).

Nie możemy jednak zapewnić w 100%, że opinię sporządził konsument, który dany produkt kupił lub go używał (np. opinię sporządziła osoba, która bezprawnie uzyskała dostęp do konta poczty elektronicznej, której adres podano w zamówieniu lub został przypisany do konta użytkownika w naszym sklepie/aplikacji).

## Jak dodać opinię o zakupach w Outhorn?

Klienci, którzy chcą wystawić opinię, podczas składania zamówienia powinni zaznaczyć odpowiednio opisany checkbox w kroku „PODSUMOWANIE ZAMÓWIENIA”.

## Jak dodać opinię o zakupach w aplikacji Outhorn?

W aplikacji Outhorn wystawienia opinii mogą podjąć się zalogowani i niezalogowani użytkownicy. Aby wystawić opinię, należy kliknąć przycisk „DODAJ OPINIĘ”, gdzie dokonuje się tego za pomocą gwiazdek, a następnie, uzupełnia pola: „Imię/Pseudonim”, „Opinia”.

## W jaki sposób zlicza się średnią z ocen użytkowników?

Średnia to liczba opinii zweryfikowanych i niezweryfikowanych. Prezentowana ocena podawana jest w skali od 1 do 5 (gwiazdek). W przypadku marki Outhorn publikowane są zarówno pozytywne, jak i negatywne oceny.

## Kilka informacji na zakończenie

W sekcji „Opinie” publikowane są zarówno opinie pozytywne jak i te negatywne. Opinie nie mogą jednak naruszać powszechnie obowiązujących przepisów prawa, praw osób trzecich ani postanowień właściwego regulaminu.

W zakresie treści opinii zastosowanie znajduje [Regulamin Sklepu Internetowego Outhorn](#), w szczególności postanowienie zakazujące publikowania treści bezprawnych.